

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Christopher, Marten, Payne, Adrian and Ballamtyne David, 1994, *Relationship Marketing. Bringing Quality, Customer Service, and Marketing Together*. Penerbit Butterworth-Heinemann.
- Elu, Wilfridus B, no 3/Thn XXVI Maret 1997, *Membangun Keunggulan Melalui Relationship Marketing*, Manajemen Usahawan Indonesia.
- Gony, Roy, No 3/Thn XXVI Maret 1997, *Implementasi "Relationship Marketing" Perlu Perubahan "Mindset"*, Manajemen Usahawan Indonesia.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Ahli Bahasa Dr Yahya Dwi Kartini. Jakarta : Erlangga
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid I, Ahli Bahasa, Drs. Benjamin Molan,. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid II, Ahli Bahasa, Drs. Benjamin Molan. PT. Prehallindo. Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Stanton, William. 1994. *Prinsip Pemasaran Edisi 7*, PT Prehallindo, Jakarta
- Lovelock, Christopher, 2002, *"Service Marketing and Management"*, second Edition Prentice Hall, New York
- Moch Natzir, Phd, 2003, *Metode Penelitian*, cetakan kelima, Ghalia Indonesia Jakarta.

- Regis, McKenna, 1991, *Relationship Marketing, Successful Strategies for the Age of The Customer*, penerbit Addison Wesley Publishing Company Inc
- Sekaran, Uma, (2000), *Research Methods for Business: A skill Building Approaches*
- Supramono, Haryanto Jony Oktavian, 2005, *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*, penerbit Andi Yogyakarta
- Stanton, William. 1994. *Prinsip Pemasaran Edisi 7*, PT Prehallindo, Jakarta
- Singarimbun, Masri, 1991, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta
- Tjoptono Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tung, Khoe Yao, no 3/ Thn XXVI maret 1997, *Relationship Marketing Strategi Kemampulabaan Jangka Panjang*, Manajemen Usahawan Indonesia
- Zethaml, A, Valerie and Marry Jo Bitner, 2000, *“Service Marketing”*, Mc Graw Hill, New Jersey.